

Fait le 10 juin 2010



Société Synesia
13 allée Anjela Duval
29000 QUIMPER
FRANCE

Tel : +33.(0)9 74 53 15 69
@ : contact@libre-informatique.fr
www : <http://www.libre-informatique.fr/>



Gestion Libre de Parc Informatique

Sommaire

1. Pré-requis.....	4
2. L'accès à GLPI.....	5
2.1. Accéder à GLPI.....	5
2.2. L'authentification.....	5
3. Accueil de la console centrale.....	6
3.1. Considérations générales.....	6
3.2. La recherche rapide "Quick Search".....	6
3.3. Notes personnelles et publiques.....	7
4. Partie Inventaire.....	8
4.1. Considération générales.....	8
a) Affichage.....	8
b) Recherche.....	8
c) Export.....	9
d) Modification massive.....	9
e) Fiche élément.....	10
4.2. Gestion des gabarits.....	10
Gestion des composants des ordinateurs.....	11
4.3. Gestion des connexions directes.....	11
4.4. Gestion des ports réseaux.....	11
4.5. Gestion des logiciels.....	12
4.6. Gestion des consommables et des cartouches.....	12
4.7. Gestion des statuts du matériel.....	13
4.8. Gestion - Informations financières.....	13
5. Partie Assistance.....	14
5.1. Suivi.....	14
a) Recherche.....	14
b) Liste des tickets.....	14
5.2. Ticket d'incident.....	15
a) Cas particulier des tickets fermés.....	15
5.3. Notifications par email.....	16
a) "Informez-moi des suites données" et "Suivi par email".....	16
b) Suivi privé et suivi public.....	16
5.4. Helpdesk.....	17
5.5. Planning.....	17
5.6. Statistiques.....	18
6. Partie Gestion.....	20

6.1. Contacts.....	20
6.2. Fournisseurs.....	20
6.3. Contrats.....	20
6.4. Documents.....	21
7. Partie Outils.....	22
7.1. Notes.....	22
7.2. Réservations.....	22
7.3. Base de connaissances.....	22
Exemples.....	23
7.4. Rapports.....	23
OCSNG.....	24
8. Partie Administration.....	25
8.1. Utilisateurs.....	25
8.2. Groupes.....	25
8.3. Entités.....	25
8.4. Règles.....	26
a) Règles d'affectation des utilisateurs.....	26
Règles d'affectation des machines.....	27
b) Règles d'affectation des logiciels à une catégorie.....	27
8.5. Dictionnaires.....	28
8.6. Profils.....	28
a) Helpdesk	28
b) Centre de contrôle	28
8.7. Transferts.....	29
8.8. Journaux.....	30
9. Partie Configuration.....	31
9.1. Intitulés.....	31
9.2. Composants.....	31
9.3. Configuration générale.....	31
9.4. Notifications automatiques.....	31
9.5. Authentifications externes.....	31
9.6. Type de documents.....	31
9.7. Liens externes protocolés.....	32
9.8. Plugins.....	32
9.9. Vérifier si une nouvelle version est disponible.....	32
10. Licence de publication.....	33

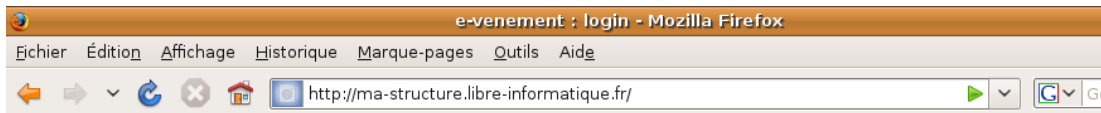
1. Pré-requis

- Avoir un poste de travail connecté via le réseau au serveur où est héberger le logiciel GLPI ;
- Avoir un poste de travail correctement configuré ;
- Savoir utiliser un navigateur Internet ;

2. L'accès à GLPI

2.1. Accéder à GLPI

Pour accéder à GLPI, lancer le navigateur internet Mozilla Firefox (de préférence) et aller à l'adresse donnée à l'installation de votre système. (ex: <http://glpi-structure.libre-informatique.fr/> ou <https://glpi-structure.libre-informatique.fr/> ou <http://glpi.ma-structure.fr/>)



S'il ce navigateur pas installé sur votre poste, n'hésitez pas à procéder à son installation. Pour se faire, aller sur le site <http://www.mozilla-europe.org/fr/> et suivez les instructions.



2.2. L'authentification

Tout accès à GLPI est individuel et nominatif. Ainsi la première chose qui vous sera demandée pour vous y connecter, c'est de votre authentification.

- Le login correspond à votre nom d'utilisateur
- Le mot de passe au code secret fourni par l'administrateur du système au sein de votre structure

3. Accueil de la console centrale

3.1. Considérations générales

La page d'accueil se compose de 3 parties distinctes : le menu, la vue globale et la vue personnelle.

- **Le menu** : cette partie vous permet d'accéder aux différents éléments de GLPI ainsi qu'à vos préférences (Cette zone vous permet de changer votre mot de passe, de définir l'ordre par défaut utilisé dans l'affichage des tickets et de définir la langue avec laquelle l'interface est affichée)
- **La vue personnelle** (c'est celle-ci qui s'affiche par défaut) présente vos tickets en cours, vos tickets en attente, votre planning, un système de notes personnelles et publiques (décrit ci-après).
- **La vue globale** présente le suivi de l'ensemble des tickets, les contrats arrivant à échéance, ainsi que le journal des derniers ajouts.

Vous pouvez spécifier le nombre d'évènements à afficher dans le journal (log) ou choisir de masquer le journal des derniers ajouts, en spécifiant 0 dans la configuration *Configuration - Générale - Configuration Affichage - Nombre*

Vous pouvez aussi visualiser, les nouveaux tickets non attribués. Voir la configuration *Configuration - Générale - Configuration Affichage - Montrer les nouveaux tickets au login*

3.2. La recherche rapide "Quick Search"



Cet utilitaire se trouvant en haut à droite de votre écran GLPI permet la recherche d'une chaîne de caractères simultanément dans toutes les tables suivantes : Ordinateur, Moniteur, Logiciel, Matériel Réseau, Périphérique, Imprimantes, Téléphones, Contact, Fournisseurs et Documents. Exemple d'utilité: lister rapidement tout le matériel lié à un utilisateur spécifique ou retrouver un matériel avec son numéro d'inventaire.



Le **Quick Search** ne travaille que sur les colonnes affichées dans les différentes vues Ordinateurs, Moniteurs, Imprimantes, ... Si par exemple vous n'affichez pas la colonne Utilisateur dans votre vue Ordinateur, la recherche ne listera pas les ordinateurs appartenant à tel utilisateur.

3.3. Notes personnelles et publiques

Sur la page d'accueil vous avez accès à un système de notes personnelles et publiques.

- **Les notes personnelles** : Elles ne sont visibles que par vous. Elles sont planifiables (rendez-vous ou autre). Une fois planifiées, elles basculent dans le tableau "Votre planning".
- **Les notes publiques** : Seuls les utilisateurs ayant le droit correspondant, peuvent créer des notes publiques. Elles sont visibles par tous les utilisateurs du central. Elles sont aussi planifiables (réunions, intervention programmées etc..).



L'affichage de l'accueil de la console centrale dépend du profil de l'utilisateur connecté. Il peut donc varier selon le profil.

4. Partie Inventaire

4.1. Considération générales

Dans la partie inventaire vous pouvez lister et consulter l'inventaire matériel et logiciel du parc.

a) Affichage

Vous avez la possibilité d'afficher et de trier les colonnes liées au matériel ou logiciel qui vous paraissent importantes à visualiser depuis la liste complète. Ceci est paramétrable au niveau de l'affichage du tableau d'inventaire. Cliquer sur l'étoile figurant dans le coin haut-gauche du tableau.

Vous aurez 2 possibilités :

- Soit configurer la vue globale, qui s'appliquera à tous les profils ayant accès à une partie de l'inventaire,
- Soit configurer la vue personnelle, qui ne s'appliquera qu'à vous si vous l'activez.

b) Recherche

Vous pouvez effectuer des recherches multiples paramétrées et triées, sur un des types de l'inventaire (ordinateurs, matériel réseau, imprimantes, cartouches, écrans, périphériques, logiciels, consommables et états).

Vous pouvez aussi effectuer des recherches multi-critères qui vous permettent d'afficher par exemple : uniquement un matériel ayant tel logiciel mais n'ayant pas tel autre logiciel grâce à l'ajout de critères globaux de recherche critères globaux de recherche.

Vous avez aussi la possibilité d'afficher uniquement les éléments supprimés afin de les restaurer ou de les purger. Cocher la case représentant des jumelles/lunettes.



Pour une recherche par date, veuillez utiliser exclusivement la syntaxe :

[Année]-[Mois]-[Jour] (AAAA-MM-JJ)

Voici quelques exemples d'opérateurs de recherche :

- **NULL** : permet de faire une recherche sur tout les matériels ayant tel champ vide.
- **< ou > "nombre_de_mois" avec un champ date** : permet de faire une recherche sur tout les matériels avec un délai correspondant au nombre de mois (exemple : ordinateurs vieux de 5 ans = >60 avec le champ Date d'achat).
- **^123** : permet de rechercher 123 en *début* de champ. Par exemple ^Windows permet de trouver les enregistrements contenant "Windows 2000", "Windows XP" mais pas "avec Windows". (attention, il faut taper ^ puis la

barre d'espace puis le premier caractère)

- **123\$** : permet de rechercher tous les enregistrements contenant 123 en *fin* de champ.
- **^123\$** : permet de rechercher tous les enregistrements contenant uniquement le texte 123.

"Différent de" Si l'on veut lister tous les enregistrements ne correspondant pas à un critère bien précis, il faut utiliser deux critères de recherche liés par l'opérateur **AND NOT**.

Exemple: lister tous les ordinateurs qui ne sont pas des laptop, c'est à dire Type<>"laptop".

Type=*vide* (pour tout sélectionner) **AND NOT** Type=Laptop

c) Export

Vous pouvez directement exporter la liste de vos matériels / logiciels ou le résultat de votre recherche au format SYLK (pour tableur), export CSV ou au format PDF sous deux formes différentes.

Soit **"Vue"** PDF ou SLK ou CSV : Exporte uniquement le nombre de lignes que vous avez définie dans la liste déroulante prévue à cette effet (c'est à dire les résultats affichés).

Soit **"Tout"** PDF ou SLK ou CSV : Exporte la liste complète des éléments.



Excel, OpenOffice.org (Syk), Ce format est exploitable par de nombreux tableurs.(Si vous utilisez un logiciel qui ne respecte pas totalement les standards (Excel par exemple), les champs trop longs seront tronqués. Il est préférable dans ce cas d'utiliser les exports au format CSV).



Une macro pour excel est disponible pour corriger les problèmes d'accents à l'export CSV : <http://thetsmr.fr/utf8.zip>

d) Modification massive

De plus un système de modification massive, vous permet d'effectuer des modifications sur tous les matériels que vous avez sélectionnés (Supprimer, Purger, Restaurer, Connecter / Déconnecter, Installer, Mettre à jour des champs, ajouter un document ou un contrat, transférer ou synchroniser).

e) Fiche élément

À ce niveau, vous pouvez afficher la fiche contenant les informations précises de chaque élément répertorié, ou ajouter un élément. Vous avez ensuite la possibilité de modifier ou de supprimer chaque élément.

Dans chaque fiche d'information, des onglets sont disponibles pour obtenir un affichage plus lisible des diverses rubriques. Vous pouvez choisir d'afficher toutes les rubriques en cliquant sur l'onglet "Tous".

- L'onglet "**Notes**" fournit un champ de texte libre pour stocker toute autre information de l'équipement.
- L'onglet "**Historique**" permet de visualiser toutes les modifications apportées à la description du matériel concerné . Ainsi que sur les composants pour les ordinateurs.
- Un onglet "**OCS-NG**" (uniquement si vous activez le mode OCS-NG de GLPI) vous permet de visualiser les champs que vous avez modifié après avoir importé votre matériel et qui seront donc verrouillés (donc non écrasés) lors de la prochaine synchronisation avec OCS-NG. De plus, un bouton "Forcer la synchronisation" vous permet de réinitialiser la synchronisation depuis OCS-NG.
- Un onglet "**Plugins**" avec un sous-menu par plugins (uniquement si vous ajoutez des plugins utilisant cette fonctionnalité dans GLPI) vous permet de visualiser les entrées des plugins liés au matériel / logiciel.
- Les onglets précédent et suivant vous permettent de naviguer au sein des éléments de l'inventaire en allant au choix vers l'élément "précédent" ou "suivant" en fonction de leurs ID ou de leurs noms. (Paramétrable dans le menu *Configuration / Générale / Configuration Affichage*).

De plus, l'icône (?) vous permet d'accéder directement soit aux commentaires et informations de champ sélectionné dans la liste déroulante, soit à l'ajout et la modification des propositions présentes dans la liste déroulante.. (Paramétrable dans le menu *Configuration / Intitulés*).

Pour les moniteurs, les périphériques, les logiciels et les téléphones vous pouvez gérer les éléments de manière unitaire ou globale. La gestion unitaire correspond à une gestion classique (un moniteur pour un ordinateur) alors que dans la gestion globale le moniteur, le périphérique ou le téléphone devient un élément virtuel global qui sera connecté à plusieurs ordinateurs. La gestion globale permet de limiter le nombre d'élément à gérer dans le cas où ceux-ci ne constituent pas une donnée stratégique dans la gestion du parc informatique.

Vous pouvez "déglobaliser" ces éléments en utilisant le lien prévu à cet effet dans le détail d'un matériel, ce qui aura pour conséquence de dupliquer l'élément autant de fois qu'il est installé.

4.2. Gestion des gabarits

Pour certains éléments de l'inventaire vous pouvez créer les nouveaux éléments via

des gabarits. Ces gabarits vous permettent de définir les configurations standards de votre parc. Il sera ainsi très simple d'ajouter un grand nombre d'éléments quasi identiques.

Un système de remplissage et d'incrémentation automatique de certains champs (marqués par *) est disponible :

Codification Automatique des champs Nom, Numéro d'inventaire et Numéro d'immobilisation Les champs sont remplis automatiquement à la création si le champ correspondant dans le gabarit contient une chaîne de formatage de la forme : <XXX###X>

- < et > en début et fin du format indiquent qu'il s'agit d'un format.
- X représente un caractère quelconque
- \g : recherche du numéro parmi tous les champs identiques basés sur le même format
- # : emplacement du numéro à incrémenter (nombre de chiffres égal au nombre de #)
- \Y : année sur 4 chiffres
- \y : année sur 2 chiffres
- \m : mois
- \d : jour

Gestion des composants des ordinateurs

La notion de composants dans GLPI vous permet d'ajouter autant d'éléments que nécessaire dans un ordinateur. Vous pouvez gérer la liste des composants de votre parc dans le menu *Configuration / Composants*.

Pour certains types de composants vous pouvez spécifier une caractéristique spécifique (la capacité d'un disque dur par exemple).

Toute suppression ou ajout d'un composant sera automatiquement historisé.

4.3. Gestion des connexions directes

Les connexions directes représentent la relation entre l'unité centrale d'un ordinateur et des composants extérieurs. Une connexion directe se fait entre un ordinateur et une imprimante, un moniteur, un périphérique externe ou un téléphone.

Les connexions ou déconnexions se font depuis la fiche d'un ordinateur ou depuis celle du matériel lié ou depuis le système de modification massive.

4.4. Gestion des ports réseaux

Un port réseau permet de modéliser la sortie d'une interface réseau sur un matériel donné. Chaque port dispose généralement d'une adresse IP, d'une adresse mac et d'une prise réseau à laquelle il est relié.

Les connexions réseaux se font en reliant deux ports entres eux, pour relier deux matériels ensemble il faut donc qu'il y ait un port libre sur chacun de ces matériels.

Dans la plupart des configurations les connexions se feront entre un port présent sur un ordinateur, un périphérique ou une imprimante et un port présent sur un matériel réseau (hub, switch).

Lors de la connexion entre deux matériels, les informations telles que l'adresse IP et la prise réseau sont mises à jour pour chacun des deux ports concernés.

Pour chaque matériel, il est possible à tout moment d'ajouter un ou plusieurs ports grâce au système de modification massive.

Vous pouvez également associer un ou plusieurs VLANs à un port. Sur la fiche d'édition du port vous pouvez aussi ajouter et supprimer les VLANs associé au port.

4.5. Gestion des logiciels

Un logiciel, comporte un certain nombre de licences ayant chacune un numéro de série associé et une date d'expiration. L'installation d'un logiciel se fait depuis la fiche d'un ordinateur ou via le système de modification massive.

A chaque fois qu'un logiciel est installé, le nombre de licence disponibles pour ce logiciel diminue. Il est possible d'installer un logiciel, même si aucune licence n'est disponible ; une licence marquée comme "A acheter" sera créée automatiquement.

Pour un **logiciel libre**, il est possible d'indiquer le mot clé "**free**" comme numéro de série d'une licence à pour que cette dernière soit installable sans se soucier du nombre des licences.

Il est aussi possible d'indiquer le mot clé "**global**" à la place du numéro de série si vous avez des logiciels avec des licences globales (site). Elles sont également installables sur un nombre illimité de postes

Il est possible d'ajouter plusieurs licences en une seule fois, le numéro et de série et la date d'expiration sera la même pour chacune d'entre elles.

A partir de l'onglet installations, vous pouvez grâce au système de modification massive, modifier pour tous les matériels lié à une licence, modifier l'expiration, l'achat ou les déplacer vers une autre licence.



Quand vous renommez une licence multiple (installé sur plusieurs matériels) sur un matériel donné, GLPI crée une nouvelle entrée. Si vous avez 100 installations, cela peut devenir vite contraignant. Il faut donc créer une nouvelle licence pourtant le nouveau nom, et déplacer toutes vos installations sur celle-ci.

Vous pouvez catégoriser vos logiciels selon s'il s'agit d'un logiciel OEM, acheté ou même une mise à jour d'un logiciel existant.

La gestion financière est effectuée au niveau des licences. La partie informations commerciales du logiciel sert de modèle lors de l'ajout des licences.

4.6. Gestion des consommables et des cartouches

Pour ces deux éléments, il vous faut d'abord créer un type de cartouche ou de

consommable. Vous pouvez ensuite ajouter autant d'éléments de ce type dans la fiche du type.

Pour les cartouches, un type de cartouches doit être défini comme compatible avec des modèles d'imprimantes pour pouvoir ajouter les cartouches aux imprimantes de ce modèle. Vous pouvez également indiquer la personne recevant les consommables.

La gestion financière est effectuée au niveau des éléments et non du type. La partie informations commerciales du type sert de modèle lors de l'ajout des éléments.

Vous pouvez configurer une alerte par email sur le seuil d'alerte par défaut pour les cartouches et les consommables. Ceci est configurable dans le menu *Configuration / Générale*.

4.7. Gestion des statuts du matériel

Dans cette section vous pouvez voir le statut de vos matériels.

Pour changer le statut d'un matériel il suffit d'aller dans la fiche de ce matériel ou d'utiliser le système de modification massive.



L'affichage de l'inventaire et des options pour chaque type de matériel dépend du profil de l'utilisateur connecté. Il peut donc varier selon le profil.

4.8. Gestion - Informations financières

Sur tout type de matériel, vous pouvez activer les informations financières le concernant. Soit en utilisant le lien dans l'onglet "Gestion" du détail du matériel, soit grâce au système de modification massive, en modifiant par exemple la date d'achat pour plusieurs éléments.

Vous pouvez configurer une alerte par email sur l'expiration de la garantie du matériel. Ceci est configurable dans le menu *Configuration / Générale*.

GLPI peut réaliser un calcul de valeur nette comptable simple sur la base d'un amortissement linéaire ou dégressif. Il convient pour cela de renseigner un certain nombre d'informations (valeur, date d'achat ou de mise en service, durée d'amortissement, coefficient d'amortissement) et de renseigner également dans *Configuration/ Générale* la date de l'exercice comptable. Pour plus d'informations sur les notions d'amortissements, vous pouvez vous référer à cet [article](#)



L'affichage des informations financières pour chaque type de matériel dépend du profil de l'utilisateur connecté. Il peut donc varier selon le profil.

5. Partie Assistance

5.1. Suivi

Le module de suivi permet d'afficher la liste des tickets en fonction de certains critères.

Vous pouvez afficher :

- Seulement les nouveaux tickets non attribués.
- Seulement les tickets qui vous sont attribués.
- Seulement les tickets qui sont planifiés.
- Seulement les tickets qui sont en attente.
- Tous les tickets qui n'ont pas été clôturés.
- Tous les tickets clôturés et résolus.
- Tous les tickets clôturés mais non résolus.

Plus généralement :

- Les tickets en cours (attribués ou planifiés).
- Les tickets non fermés (tous sauf fermés).
- Les tickets fermés (résolus ou pas).
- Tous les tickets.

a) Recherche

Deux modes de recherche sont disponibles : Basique et Avancée. Le mode Avancée vous permet de filtrer encore plus la recherche. Vous pouvez réaliser une recherche sur les tickets à partir d'une description ou d'un matériel identifié. Vous pouvez filtrer vos tickets par catégories en utilisant la liste déroulante prévue à cet effet. Pour ajouter ou modifier les catégories des suivis, référez vous à la modification d'intitulés dans la section configuration. Vous pouvez aussi filtrer par priorité / auteur du ticket / groupe / attribution.

b) Liste des tickets

Si des tickets sont trouvés, GLPI affiche un tableau présentant les tickets. Avec pour chaque ticket : son statut (nouveau, attribué, planifié, en attente, fermé résolu ou non résolu), le numéro d'Identification (ID), la date d'ouverture et de clôture, le niveau de priorité, l'auteur du ticket, la personne à qui a été attribué le ticket, le matériel concerné, la catégorie du ticket, la description du ticket et les informations disponibles sur le suivi des tickets.

Cette légende vous permettra de repérer les différents statuts de tickets :

- ■ Nouveau ticket
- ■ Ticket assigné
- ✕ Ticket planifié
- ■ Ticket en attente
- ✕ Ticket fermé (non résolu)

- ■ Ticket fermé (résolu)

Vous pouvez aussi afficher les suivis de chaque ticket directement dans le tableau récapitulatif des tickets en utilisant la liste déroulante prévue à cet effet.

Un clic sur un de ces éléments vous permettra d'accéder à des informations complémentaires.

5.2. Ticket d'incident

Pour ajouter des éléments de suivi à un ticket, ou modifier le ticket, il suffit de cliquer sur "infos". Vous obtiendrez alors l'historique complet du ticket.

Vous pourrez donc ajouter un élément de suivi grâce à l'onglet "Ajouter un nouveau suivi" ou modifier un suivi déjà effectué en cliquant directement dans la partie description du suivi.

Un utilisateur de type post-only pourra aussi ajouter des suivis à un ticket, si ça lui est permis. (Administration - Configuration - Configuration générale - Permettre aux utilisateurs post-only d'ajouter des suivis)

Vous pouvez attribuer un ticket à un technicien de votre entreprise et/ou à une entreprise extérieure qui à par exemple un contrat de maintenance de l'un de vos équipements.

Vous avez aussi la possibilité de définir des horaires d'intervention pour une intervention sur un ticket. Votre planning se remplira automatiquement.

Vous pouvez définir :

- Un coût horaire : le coût à l'heure de la main d'oeuvre,
- Un coût fixe : c'est le montant (facultatif) qui peut se substituer au coût horaire (si par exemple c'est un ticket au forfait) ou s'additionner s'il y a une base fixe à l'intervention,
- Un coût matériel : montant des pièces utilisées pour le ticket.

Tous ces coûts sont additionnés dans le coût total, qui est ensuite répercuté dans le calcul de la TCO (Total cost of ownership) : Valeur du matériel + montant des interventions effectués dessus visible dans les informations financières du matériel.

Une fois le ticket résolu, vous pourrez le clôturer en indiquant éventuellement la durée de d'intervention en utilisant le bouton "Ajouter et fermer" via l'onglet "Ajouter un nouveau suivi".

a) Cas particulier des tickets fermés

La réouverture d'un ticket fermé est possible. Il suffit pour cela de sélectionner dans la liste déroulante du statut du ticket : Nouveau ou Ouvert (attribué).

Il est possible de supprimer des tickets fermés si vous ne souhaitez pas les conserver dans la base. Pour cela il suffit de cocher la case statut et de cliquer sur "Supprimer" dans la liste des tickets.

Les cases à cocher de suppression ne s'affichent que si les tickets sont



clôturés.

5.3. Notifications par email

Le paramétrage général des notifications est fait par l'administrateur dans le menu Configuration – Notifications. Plusieurs types de notifications sont possibles :

- à la création du ticket
- à chaque modification du ticket
- à l'ajout d'un suivi manuel sur le ticket
- à la fermeture du ticket

Pour chaque type d'événement on indique qui reçoit une notification (voir le manuel d'installation et de configuration de GLPI pour plus d'infos).

Ces paramètres généraux sont les premiers à prendre en compte, ils déterminent à quoi sont envoyées les notifications. Cependant, une gestion plus fine peut être obtenue en fonction de deux paramètres des tickets :

- "Informez-moi des suites données" (ou "Suivi par Email")
- type de suivi : privé ou public

a) "Informez-moi des suites données" et "Suivi par email"

Ce paramètre, global au ticket, s'applique uniquement au demandeur. Il n'est ouvert à la création du ticket que si le demandeur est mentionné au moins une fois en tant que destinataire d'une notification dans la configuration générale. S'il est renseigné à Non, le demandeur ne recevra aucune notification par email. S'il est renseigné à Oui, le demandeur recevra les notifications selon les paramètres généraux et le type de suivi (voir plus bas).



Ce paramètre s'appelle "Informez-moi des suites données" à la création du ticket, puis "Suivi par Email" ; le suivi peut donc être activé après la création du ticket.



Par défaut c'est l'adresse email du compte du demandeur qui est récupérée, mais elle peut être changée pour chaque ticket (zone ouverte si "Informez-moi des suites données" est à Oui).

b) Suivi privé et suivi public

Ce paramètre "Privé / Public" s'applique à chaque suivi créé. Pour les suivis manuels, on peut choisir son type au moment de la création (la valeur par défaut définie dans la configuration générale). Pour les suivis automatiques, générés à chaque modification de l'incident, c'est le type public qui s'applique. Un suivi public

déclenchera, selon les paramètres généraux de notifications, l'envoi d'un email aux personnes habilitées à voir les suivis publics (voir Profil). Un suivi privé déclenchera, selon les paramètres généraux de notifications, l'envoi d'un email aux personnes habilitées à voir les suivis privés (voir Profil).

Pour le demandeur, il faut qu'en plus le suivi par email soit activé pour le ticket en cours (voir paramètre « Suivi par email »).



Selon son type (privé ou public), un suivi sera visible dans l'interface GLPI et dans les emails de notifications destinés uniquement aux utilisateurs habilités (Profil).

5.4. Helpdesk

Le formulaire "helpdesk" est utilisé pour saisir de nouveaux tickets. Il peut être utilisé par tous les types de comptes utilisateurs. Il permet de créer des tickets soit en tant que nouveau ticket soit en tant qu'historique (donc directement ayant un statut Fermé (résolu)).

Il est possible de spécifier la priorité des problèmes, la source de la demande, le matériel ou le logiciel concerné, l'auteur, la catégorie, l'attribution et la durée totale de l'intervention (utile pour les tickets de type historique).

Selon le profil de l'utilisateur, Il est possible de spécifier sur quels matériels il peut faire des demandes (soit uniquement le matériel lié à son compte, soit tous les matériels).

Si vous activez les suivis par emails dans les configurations de GLPI, un champ supplémentaire sera disponible afin d'y entrer le courriel du demandeur. L'adresse de courriel présentée par défaut correspondra à celle saisie dans la fiche de l'utilisateur.



Vous retrouverez les tickets dans la section "Suivi" de GLPI.

5.5. Planning

Le planning vous permet de situer les interventions ou des notes pour lesquelles vous avez définies des horaires d'interventions.

Vous pouvez soit télécharger ce planning au format iCal soit effectuer une synchronisation Webcal.



« iCalendar » est un format d'échange d'agenda, et permet de transférer des rendez-vous. C'est à l'origine un format d'import/export de rendez-vous créé par un consortium Apple/AT&T/IBM/Siemens et principalement utilisé par une application sous Mac (iCal).

<http://www.apple.com/macosx/features/ical/>

L'idée de réutiliser ce format d'échange a été adoptée par quelques logiciels de calendrier comme Mozilla.

<http://www.mozilla.org/projects/calendar/>

5.6. Statistiques

Vous avez la possibilité d'obtenir des statistiques suivant différents critères. Pour chacun vous disposez d'un tableau récapitulatif et/ou de graphiques par éléments.

- Statistiques globales
- Par tickets (auteur, groupe, catégorie, priorité, source de la demande, technicien, entreprise)
- Par Intitulés (caractéristiques des ordinateurs)
- Par matériel

Pour chacun des éléments vous avez les informations suivantes :

- Nombre total de tickets (*Nombre total de tickets créés dans GLPI*)
- Nombre de tickets résolus ou fermés (*Nombre total de tickets fermés sur le total de tickets créé*)
- Délai moyen de résolution de panne ou de traitement du ticket (*Durée moyenne entre l'ouverture et la fermeture d'un ticket sur tous les tickets fermés: Somme (date de fermeture - date d'ouverture) / nombre de tickets*)
- Délai maximal de résolution de panne (*Durée maximale entre l'ouverture et la fermeture d'un ticket dans les tickets fermés*)
- Durée réelle moyenne du ticket ou de traitement du ticket (*Durée moyenne des interventions programmés par les personnes qui prennent en charge les tickets. Intervention programmés signifie le temps alloué par un technicien dans (ajouté un suivi) quand il prend en charge le ticket: Somme (heures d'interventions jusqu'à la clôture) / nombre de tickets*)
- Durée maximale de résolution réelle de panne
- Délai minimum de prise en compte du ticket (*Durée minimum entre l'ouverture du ticket et le premier suivi*)
- Délai moyen de prise en compte du ticket (*Durée entre l'ouverture du ticket et le premier suivi*)

La barre rouge présente sur le graphique représente la moyenne. Le calcul est basé selon les mois passés (par rapport à la sélection de la période). Dans statistique par ticket vous pouvez en haut de la page sélectionner le mode de statistiques que vous souhaitez avoir :

En fonction du Demandeur :

- Auteur (*Nombre de tickets pour une personne définie demandeur. Une personne demandeur n'est pas forcément le créateur du message.*)
- Receveur (*Nombre de tickets créés par un réceptionniste (hotliner, technicien...). Ne prend en compte que les tickets que la personne a bien créés*)

- Groupe (*Nombre de tickets par groupes définis demandeur*)

En fonction des Caractéristiques :

- Catégorie (*Nombre de tickets par catégories*)
- Priorité (*Nombre de tickets par priorités de création*)
- Source de la demande (*Nombre de tickets par sources de la demande. La source signifie par e-mail, téléphone, etc. La source par défaut est le helpdesk.*)

En fonction de l'attribution à :

- Technicien (assigné) (*Nombre de tickets assignés ou attribués à un technicien lors de la création ou le suivis du message.*)
- Technicien (suivis) (*Nombre de tickets qui on eu un suivis quelconque par un technicien.*)
- Groupe (*Nombre de tickets attribués au groupe.*)
- Fournisseur (*Nombre de tickets attribués au fournisseur.*)



L'affichage de la gestion des tickets dépend du profil de l'utilisateur connecté. Il peut donc varier selon le profil.

6. Partie Gestion

6.1. Contacts

Vous pouvez saisir vos divers contacts dans cette section et classer vos contacts selon leurs types (configurable dans Configuration/Intitulés). Pour chaque contact, vous pouvez renseigner un certain nombre d'informations : Nom, prénom, téléphone, courriel etc... Un fois créé, vous pouvez associer à un contact un ou des fournisseur(s), des documents, des notes ou des liens.



Exemple : vous créer un contact au nom de Monsieur Dupont, conseiller de vente dans l'entreprise YY auprès de qui votre structure se fournit régulièrement. Vous lui affecter le type "commercial" puis vous l'associez au fournisseur YY que vous avez préalablement créé.

Vous pouvez exporter au format *Vcard*, un contact donné à partir du détail de celui-ci.

6.2. Fournisseurs

Dans cette section, vous définissez vos fournisseurs, prestataires, entreprises utilisées dans GLPI. Des contacts sont associés à un fournisseur. Les fournisseurs sont associables à des contrats, des matériels...

Un onglet "Matériel rattaché" vous permet de visualiser tout type de matériel/composants fourni/fabriqué ou vendu par l'entreprise.



GLPI distingue les fournisseurs des fabricants. Ces derniers sont gérés dans la partie configuration/intitulés. Exemple : vous achetez du matériel de marque XX à votre fournisseur YY de matériel bureautique et informatique, vous devez donc traiter deux informations distinctes à savoir le fournisseur et le fabricant.



Si vous définissez un site web pour l'entreprise, n'oubliez pas le `http://` au début de l'adresse internet.

6.3. Contrats

Dans cette section, vous pouvez gérer l'ensemble des contrats de type divers qui sont liés à vos matériels. Les type de contrats possibles sont : prêt, location, leasing, assurance, maintenance hardware et software, prestation.

Vous pouvez alors lier les contrats créés aux éléments de l'inventaire depuis la page du contrat ou celles de l'inventaire. Vous pouvez configurer une alerte par email sur

l'échéance et le préavis du contrat. Ceci est configurable dans la partie administration

6.4. Documents

Cette section vous permet d'enregistrer des documents électroniques ou liens web classables selon diverses rubriques. Un document est associable à tout matériel ou logiciel de l'inventaire ainsi qu'aux questions de la base de connaissances.

Pour ajouter ou modifier la liste des rubriques, allez dans la section Administration et Configuration sous l'option intitulés.

Les types de documents autorisés dans GLPI (selon leur extension) sont définis dans Administration / Configuration / Type de document.



L'affichage de la partie gestion est fonction du profil dont l'utilisateur connecté dépend. Il peut donc varier selon le profil.

7. Partie Outils

7.1. Notes

Cette section vous permet de gérer vos notes privées ou publiques et de programmer vos rendez-vous.

7.2. Réservations

Cette section affiche le matériel réservable et permet d'effectuer des réservations. Vous pouvez ajouter des commentaires au matériel réservable. Pour se faire, cliquez sur le bouton "modifier le commentaire".

Pour rendre un matériel réservable, il suffit d'aller dans la fiche d'information de celui-ci et de cliquer sur l'option "Autoriser le prêt".

Pour les utilisateurs "HelpDesk" une section "matériel réservable" est disponible. Ils peuvent ainsi réserver un matériel pour une durée donnée.

Pour ajouter une réservation sur le planning, il suffit de cliquer sur la date du calendrier.



Si vous utilisez la fonction de répétition par jour, il ne faut pas mettre de date de fin (sinon vous risquez une superposition des réservations).



Si vous voulez une répétition de certains jours sur plusieurs semaines, là il faut mettre une date de début et une date de fin (indiquant les jours qui seront à répéter sur la ou les semaine(s) suivante(s)) et le nombre indiqué dans la répétition par semaine correspondra aux nombres de semaines total sur lesquelles la réservation sera indiquée.

7.3. Base de connaissances

La base de connaissances répond à deux objectifs principaux : Le premier est de centraliser des connaissances internes aux différents techniciens. Le second est de mettre à disposition des utilisateurs des informations (FAQ publique) leur permettant de résoudre seuls des problèmes simples.

Seuls les éléments de la *FAQ publique* seront visibles par les utilisateurs. Les éléments non définis comme faisant partie de la FAQ publique seront visibles uniquement au sein de la console centrale par les techniciens.

Vous pouvez créer des catégories et sous-catégories afin d'indexer vos connaissances (paramétrable dans le menu *Administration / Configuration / Intitulés*). Il est donc aisé pour quelqu'un de retrouver de l'information nécessaire à la satisfaction de sa demande.

Il est possible d'associer un ou plusieurs documents aux articles de la base de connaissance.



Le moteur de recherche de la base de connaissances permet d'utiliser un certain nombre d'opérateurs pour effectuer des recherches complexes : + - ~ < > * " " ()

- + Le mot doit être présent
- - Le mot ne doit pas être présent
- * Opérateur de troncature à positionner en suffixe
- "" Une phrase entre guillemets double ("") est recherchée littéralement, telle qu'elle a été saisie.
- <>
- ()

Exemples

- '**panne imprimante**' : recherche les lignes qui contiennent au moins un de ces mots.
- '**+panne +imprimante**' : recherche les lignes qui contiennent ces deux mots.
- '**+courriel thunderbird**' : recherche les lignes qui contiennent le mot courriel, mais classe plus haut les lignes qui contiennent aussi thunderbird.
- '**+courriel -outlook**' : recherche les lignes qui contiennent courriel mais pas outlook.
- '**+courriel +(>thunderbird <outlook)**' : recherche les lignes qui contiennent les mots courriel et thunderbird, ou courriel et outlook (dans n'importe quel ordre), mais classe courriel thunderbird plus haut que courriel outlook.
- '**open***' : trouve les lignes qui contiennent des mots tels que openoffice, openwriter, openbar, ou openphp.
- '**""suite openoffice ""**' : recherche les lignes qui contiennent exactement la phrase suite openoffice

7.4. Rapports

GLPI autorise la génération d'un certain nombre de rapports :

- Le rapport par défaut : Matériel et logiciels présents dans le parc.
- Matériel sous contrat de maintenance : Matériel sous contrat de maintenance auprès d'un tiers. Il est possible d'obtenir un état détaillé par type de matériel et par date d'achat. La sélection multiple est autorisée.
- Rapport par année : Matériel sur une ou plusieurs années. La sélection multiple est autorisée.

- Rapport réseau : Informations sur le réseau selon les lieux, les switchs ou par prises réseaux.
- Rapport Informations Commerciales : Récapitulatif des informations commerciales pour les ordinateurs, les imprimantes, les matériels réseaux, les moniteurs et les périphériques.
- Rapport Informations Commerciales autres : Récapitulatif des informations commerciales pour les cartouches, les licences et les consommables.
- Rapport de prêt : Récapitulatif des prêts en cours, à venir ou passés pour un utilisateur donné.

OCSNG

Cette section du menu Outils ne s'affiche que si le mode OCSNG est activé dans la configuration générale de GLPI (Configuration - Configuration générale - Activer le mode OCSNG)



L'activation du mode OCSNG se fait dans (Configuration - Générale - Restrictions - Activer le mode OCSNG)

Cette section vous permet, une fois paramétrée, d'importer du matériel à partir de OCSNG, de synchroniser du matériel déjà importé avec un matériel mis à jour dans OCSNG, ou de lier un matériel déjà créé dans GLPI et inventorié avec OCSNG.

Ce logiciel est disponible sur le site OCS Intenvory NG.

Seule la dernière version de GLPI est compatible avec la dernière version d'OCS NG.



Cas particulier de l'import logiciel



Afin que l'import logiciel fonctionne, il vous faut préalablement catégoriser vos logiciels dans OCS Inventory NG. En les déplaçant de la catégorie par défaut 'New' vers 'Unchanged' ils seront alors importés dans GLPI.

8. Partie Administration

8.1. Utilisateurs

Cette partie fonctionne exactement de la même façon que les éléments de l'inventaire. Vous pouvez ajouter, modifier, supprimer des utilisateurs ou rechercher et exporter la liste des utilisateurs. Vous pouvez aussi exporter la liste des utilisateurs en PDF, SYLK ou CSV.

Il est également possible de désactiver des utilisateurs si besoin.

Au niveau des droits, vous avez le choix entre 4 profils par défaut :

- Super-Admin : Accès à toute la console centrale de GLPI et au paramétrage de l'application.
- Admin : Accès à toute la console centrale de GLPI et à la modification tous les éléments excepté la configuration.
- Normal : Accès à toute la console centrale de GLPI uniquement en lecture seule.
- Post-only : Accès à la partie Helpdesk de GLPI (Nouveau ticket / Suivi des tickets / Réservation et FAQ publique).



Tous les droits peuvent être modifiés depuis la version 0.68 avec la gestion des profils (voir plus bas). De plus L'affichage de la gestion des utilisateurs dépend du profil de l'utilisateur connecté.. Il peut donc varier selon le profil.

8.2. Groupes

GLPI gère depuis peu la notion de groupes. Elle permet de rassembler des utilisateurs dans des groupes afin d'attribuer des matériels à ces groupes et permettre un suivi de ces matériels communs.

L'affichage de la gestion des groupes dépend du profil de l'utilisateur connecté. Il peut donc varier selon le profil.

8.3. Entités

L'idée de la multi-entité est de fournir un GLPI permettant de segmenter la gestion des parcs tout en permettant une consolidation facile des données des différents parcs.

Cela peut-être intéressant pour une entreprise dont la gestion est hiérarchique et où les personnes doivent avoir une vision du parc à différents niveaux.

L'idée de la multi-entité est d'ajouter une couche supplémentaire pour créer des ensembles avec des droits qui leur sont propres. Ces ensembles s'appellent des entités.

Un utilisateur pouvant être rattaché à plusieurs entités avec des droits différents.

Ces droits pouvant être conservés sur les entités filles ou non. Par défaut, GLPI est installé avec une entité générique, appelée entité racine.

Dans cette interface vous pouvez donc créer de nouvelles entités, modifier des entités existantes, ou les supprimer.



L'utilisation des entités n'est pertinente que si vous souhaitez disposer d'un cloisonnement relativement étanche entre les unités organisationnelles (multi-parcs par exemple). Dans beaucoup d'autres cas, il est préférable d'utiliser les fonctionnalités offertes par les "groupes".



L'affectation automatique des utilisateurs et des matériels est possible grâce au paramétrage de règles.

8.4. Règles

Il est possible dans GLPI de définir un ensemble de règles chargé de réaliser des actions automatiquement.

a) Règles d'affectation des utilisateurs

Il existe 2 types de règles d'affectations :

- règles d'affectation statiques : la règle a été définie pour un utilisateur donné par l'administrateur
- règles d'affectation dynamiques : la règle est définie en utilisant le moteur de règles. Son exécution est automatique et ne nécessite aucune action de l'administrateur



Il existe une règle implicite qui affecte les profils ayant l'attribut "Profil par défaut" (post-only en standard) lors de la création d'un utilisateur. Pensez à modifier cet attribut si vous ne souhaitez pas ce comportement.



Ne pas oublier de supprimer l'affectation à l'entité racine qui a été faite par le script de migration . En effet, si vous ne le faites pas, l'utilisateur aura à la fois le profil que vous allez définir, plus l'appartenance à l'entité racine !

Une règle est composée de :

- un nom, une description et un rang
- une liste de critères (extensibles)
- 3 actions :
 - assigner une entité

- assigner un profil
- droit d'accès récursif oui/non



Le moteur ne s'arrête pas après la première règle vérifiée

Il est possible d'affecter plusieurs profils/entités à une personne

Points importants concernant les règles d'affectation des utilisateurs

Pour qu'un utilisateur puisse accéder à une entité, il faut qu'il matche :

- soit une règle qui donne affectation à une entité et affectation d'un profil
- soit une règle qui donne affectation à une entité ET une autre qui donne affectation d'un profil

Si une règle indique juste l'affectation d'un utilisateur à une entité, alors le profil par défaut sera appliqué automatiquement pour celle-ci.

Il est possible de combiner les 2 types de règles :

- une règle A définissant l'accès à une entité 1
- une règle B définissant l'accès à une entité 2
- une règle C affectant un profil P1 à l'utilisateur
- une règle D définissant l'accès à l'entité 3 avec le profil P2

Le moteur va exécuter les règles dans l'ordre suivant :

- affectation à l'entité 3 avec profil P2
- affectation à l'entité 1 avec profil P1
- affectation à l'entité 2 avec profil P1

Règles d'affectation des machines

Les machines sont affectées automatiquement à une entité via une règle. Une règle est composée de :

- un nom, une description et un rang
- une liste de critères (extensibles)
- 1 actions : assigner une entité



Le moteur s'arrête après la première règle vérifiée

L'ordre d'exécution des règles est important

Il faut optimiser l'ordre d'exécution des règles en fonction du nombre de machines qui vont remonter (mettre en premier les entités qui auront le plus de machines, pour améliorer les performances du moteur de règles)

b) Règles d'affectation des logiciels à une catégorie

Avec la version 0.70, il est désormais possible de grouper des logiciels par

catégories afin de simplifier l'affichage dans la liste des logiciels d'un ordinateur.

Des exemples de règles sont disponibles [sur le wiki développeur](#)

8.5. Dictionnaires

Depuis la version 0.71, il est possible de définir des dictionnaires.

Ces dictionnaires permettent de disposer de règles qui vont modifier les valeurs de certaines données remontées par OCS.

Voir [la documentation dédiée à ce sujet](#) sur le site collaboratif de GLPI.

8.6. Profils

GLPI incorpore la notion de profils. Il est possible de gérer l'ensemble des droits de l'application GLPI à l'aide de profils et de les associer aux utilisateurs. Vous pouvez donc créer des nouveaux profils, modifier des profils existants, ou les supprimer.

Deux interfaces sont configurables :

a) Helpdesk

Cette interface rassemble les droits liés au helpdesk publique : Créer un ticket, ajouter des suivis, voir les suivis publics (les siens et ceux des intervenants sur le tickets), voir les tickets de ses groupes, l'accès aux réservations, à la FAQ et modifier son mot de passe.

La liaison avec les matériels pour la création de tickets vous permet de choisir si l'utilisateur peut poster des tickets uniquement sur le matériel auquel il est rattaché (champ utilisateur dans le détail d'un matériel) ou s'il peut poster sur tout le matériel de l'inventaire. De plus, grâce à la zone de sélection, vous pouvez spécifier sur quel type de matériel, il peut faire des demandes d'interventions.

b) Centre de contrôle

Cette interface rassemble les droits liés à la console centrale, et donc à tout ses composants (inventaire, assistance, gestion, outils, plugins, administration).

- Inventaire (Accès, lecture, écriture sur l'ensemble des matériel inventoriés. Ceci permet de configurer, l'accès au détail du matériel ainsi que la gestion des champs le concernant.)
- Général (Accès, lecture, écriture sur l'onglet notes dans le détail d'un matériel, à la modification de son mot de passe, ainsi qu'aux notes publiques présentes sur l'accueil de la console centrale.)
- Gestion (Accès, lecture, écriture sur les documents, les entreprises, et les informations financières de matériel.)
- Assistance (Accès, lecture, écriture sur la partie Helpdesk de la console centrale de GLPI.)
- Outils (Accès, lecture, écriture sur le mode OCS-NG, les rapports, la

réservation, la base de connaissances et la FAQ publique. nb: la base de connaissances se différencie de la FAQ publique par le fait que celle-ci affiche les items publics et privés contrairement à la FAQ publique qui n'affiche que les items publics.)

- Administration (Accès, lecture, écriture sur la configuration de GLPI.)



Si vous supprimez le profil super-admin ou si vous l'associez dans "Droits de l'interface Helpdesk" en tant que Profil par défaut, l'accès à la configuration de GLPI peut être définitivement perdue.



L'affichage de la gestion des profils est fonction du profil dont l'utilisateur connecté dépend. Il peut donc varier selon le profil.

8.7. Transferts

Depuis l'apparition de la notion "d'entités" dans GLPI, il est possible de définir des profils de transferts pour les mutations d'éléments entre entités.

Cette fonctionnalité permet notamment de passer d'un GLPI mono entité à un GLPI multi-entités en utilisant les transferts.

Comment faire un transfert :

1. il faut que vous ayez un profil qui est le droit de faire des transferts (Administration/Profil/Partie Administration)
2. il faut configurer les actions faites par le transfert (Administration/Transfert)
3. il faut que le profil qui va effectuer le transfert ait une visibilité sur l'entité cédante et sur l'entité prenante (le plus simple est d'utiliser un profil récursif depuis l'entité racine)
4. positionnez-vous sur l'entité racine
5. depuis la liste des machines, vous sélectionner celle à transférer
6. choisissez Transférer et Valider
7. dans Mode de transfert, vous verrez la liste des configurations de transfert créée en point 2
8. sélectionnez l'entité dans laquelle sera transféré le matériel
9. cliquez sur Transférer
10. vérifiez dans la nouvelle entité que le matériel s'y trouve bien



le lieu et le groupe seront à adapter pour la nouvelle entité

8.8. Journaux

Cette zone vous permet de visualiser et de trier l'historique des logs. Le degré et la conservation des logs est paramétrable dans le menu Configuration - Générale - Niveau de journalisation. Partie Configuration

9. Partie Configuration

9.1. Intitulés

Vous pouvez définir dans cette zone les données affichées dans les listes de sélection déroulantes

Une fois sélectionnée la liste que vous voulez modifier, vous pouvez ajouter des éléments, les modifier et les supprimer.

Sélectionnez un intitulé dans la liste déroulante et utilisez la flèche pour modifier son nom ou le commentaire associé.

Le commentaire que vous avez entré sera visible depuis la plupart des formulaires de GLPI. Il vous suffit juste de survoler l'icône Aide associé à la liste déroulante pour le faire apparaître.



Si vous supprimez des éléments utilisés vous devrez alors faire le choix de modifier les entrées existantes ou de les mettre à NULL.

Exemple d'intitulés pour les types de contrats : Prêt / Location / Leasing / Assurances / Maintenance Hardware / Maintenance Software / Prestation

9.2. Composants

Vous pouvez dans cette zone modifier entièrement les composants que vous ajoutez à vos ordinateurs.

9.3. Configuration générale

À la charge de votre prestataire.

9.4. Notifications automatiques

À la charge de votre prestataire.

9.5. Authentifications externes

À la charge de votre prestataire.

9.6. Type de documents

Dans cette section, vous pouvez ajouter ou modifier les types de documents autorisés dans GLPI.

Les informations à fournir sont :

- Le nom du type de document.
- L'extension (ex: .txt)
- Le nom du fichier pour l'icône du document désiré. Placez les fichiers d'icônes dans le répertoire pics/icônes sous l'arborescence de GLPI.
- Le type MIME si nécessaire.
- Autorisation de téléchargement de ce type de fichier (oui ou non).

Vous pouvez exporter la liste des types de document au format SYLK, CSV ou PDF.

9.7. Liens externes protocolés

Dans cette section vous pouvez définir des liens vers des applications externes adaptés aux éléments de l'inventaire. Ceux-ci sont visibles depuis l'onglet Liens des différentes fiches.

Vous pouvez utiliser des tags particuliers pour qu'ils soient remplacés par les valeurs de l'élément. Les Tags valides sont : [ID], [NAME], [LOCATION], [LOCATIONID], [IP], [MAC], [NETWORK], [DOMAIN].

Chaque lien peut être associé à un ou plusieurs types de matériels. Si le contenu est vide, c'est un simple lien qui sera généré. Si un contenu est présent, c'est un lien vers le téléchargement qui contenu qui sera généré.

Exemple :

- Un Lien type http:// : (Vous créez un lien externe protocolé ayant pour nom : http://[IP] que vous affectez à votre matériel réseau.)
- Un Lien de type RDP : (Pour l'accès à distance sur vos ordinateurs, vous créez un lien externe protocolé ayant pour nom Accès distant.rdp et vous paramétrez le Contenu du fichier en y insérant le contenu d'un fichier type RDP et en remplaçant l'ip / le nom / le domaine par des TAGS type [IP], [NAME], [DOMAIN].)

9.8. Plugins

Cette partie ne s'affichera que si vous avez installé des plugins. Vous aurez alors accès à leur configuration.

9.9. Vérifier si une nouvelle version est disponible

Vérification de la présence de mises à jours sur le site <http://GLPI-project.org> et affichage sur la console centrale en cas de nouvelle mise à jour disponible.

10. Licence de publication

Ce document est publié sous licence Creative Common by-nc-sa 3.0¹, vous permettant de l'utiliser, copier, redistribuer et modifier librement, à la restriction de ne pas vendre ce document. Votre seule obligation est de garantir les mêmes libertés que celles énoncées et de citer vos sources (« glpi-project.org » et « Libre Informatique » et une adresse Internet où trouver l'original) dans le cas d'une modification.

À titre facultatif, nous apprécierions que vous nous signaliez votre ré-utilisation de ce document et que vous nous fassiez parvenir vos versions modifiées le cas échéant.

En vous remerciant d'avance...

Sources :

<http://www.libre-informatique.fr/sw/01-Billetterie/e-venement/Manuels>

<http://www.glpi-project.org/wiki/doku.php?id=Accueil>

Auteurs :

Libre Informatique, sous la direction de Baptiste SIMON...

La communauté de contributeurs au logiciel libre GLPI

Contact : contact@libre-informatique.fr



1 <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/3.0/>